

INFORME DE GESTIÓN QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA- III TRIMESTRE 2019					
SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL					
QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA		TOTAL RECIBIDAS	TOTAL TRAMITADAS
RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
188	156	0	0	188	156
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO (ADMITIDAS)					
QUEJAS Y RECLAMOS		SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA		TOTAL RECIBIDAS	TOTAL TRAMITADAS
RECIBIDAS	TRAMITADAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS		
67	70	0	0	67	70
255	226	0	0	255	226

Comentarios Generales	
<p>Durante el tercer trimestre del año 2019, fueron recibidas en Fiduprevisora S.A. 255 quejas y reclamos, presentando una disminución porcentual del -24% en relación con el trimestre inmediatamente anterior, en donde se recibieron 315 quejas y reclamos.</p> <p>Los principales motivos se relacionan con las siguientes temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos Contractuales • Cobro servicios y/o comisiones • Afiliación a servicios de salud • Corrección de datos • Demoras en el reconocimiento de sancion por mora • Reconocimiento de prestaciones • Solicitud de Servicios asistenciales <p>Las quejas y reclamos relacionadas hacen referencia a las manifestaciones de inconformidad por parte de todos nuestros usuarios teniendo en cuenta todos los negocios fiduciarios.</p> <p>*No se presentaron solicitudes de acceso a la información pública durante la vigencia reportada.</p>	